

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK “AKU
ONLINE” TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**

Oleh

Putu Ria Purnamayanti, Nim 1917041020

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh promosi dan kualitas pelayanan elektronik “AKU *Online*” terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, (2) Pengaruh promosi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, (3) pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng. Subjek penelitian ini adalah Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng dan objek penelitian ini adalah promosi, kualitas pelayanan elektronik, dan kepuasan masyarakat. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden dengan *purposive sampling*. Desain penelitian ini adalah kuantitatif kausal dan data yang dikumpulkan dianalisis melalui penggunaan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya (1) promosi dan kualitas pelayanan elektronik memberikan pengaruhnya dengan positif dan signifikan bagi kepuasan masyarakat, (2) promosi memberikan pengaruhnya dengan positif dan signifikan bagi kepuasan masyarakat, (3) kualitas pelayanan elektronik memberikan pengaruhnya dengan positif dan signifikan bagi kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan elektronik, promosi, kepuasan masyarakat

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK "AKU
ONLINE" TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**

Oleh

Putu Ria Purnamayanti, Nim 1917041020

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRACT

This study aims to examine (1) the effect of promotion and quality of electronic services "AKU Online" on community satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of the Buleleng Regency Government, (2) The effect of promotion on community satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of the Buleleng Regency Government, (3) the effect of electronic service quality on community satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of the Buleleng Regency Government. The subject of this research is the community at the Population and Civil Registration Office of the Buleleng Regency Government and the objects of this research are promotion, quality of electronic services, and community satisfaction. The number of samples used is 100 respondents with purposive sampling. The research design is causal quantitative and the data collected was analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that (1) promotion and electronic service quality had a positive and significant effect on community satisfaction, (2) promotion had a positive and significant effect on community satisfaction, (3) electronic service quality had a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords : community satisfaction, electronic service quality, promotion